

TRIZ SUMMIT 2023



TRIZ SUMMIT 2023



TITORENKO ANASTASIYA



DAUTOVA LILIYA



DOMARATSKIY SERGEY



TRIZ SUMMIT
2023

**Особенности
применения ТРИЗ
в управлении продажами**



TRIZ SUMMIT 2023

Aspects of using TRIZ in sales management



Контур

Контур — экосистема для бизнеса, которая помогает тратить меньше времени на рутину, а общение с госорганами и поставщиками делает проще и прозрачнее.

В портфеле Контур — интернет-отчетность и онлайн-бухгалтерия, сервисы для ЭДО и работы с маркировкой, облачный товароучет и онлайн-кассы, проверка контрагентов и электронные подписи для любых задач.

Бренд «Контур» принадлежит группе компаний СКБ Контур, основанной в 1988 году. Выручка СКБ Контур за 2022 год составила 26,4 млрд рублей, а решениями группы компаний пользуются 2,3 млн компаний в России и за рубежом.



Экстерн



Эльба



Диадок



Фокус



Маркет



Толк

Контур

A business ecosystem called Kontur makes routine tasks easier to handle and facilitates more open and transparent communication with suppliers and governmental bodies.

Online reporting and accounting, EDI and labeling services, cloud-based commodity accounting, online cash registers, counterparty verification, and electronic signatures for any task are all part of Kontur's portfolio.

The 1988-founded SKB Kontur Group owns the Kontur brand. SKB Kontur generated RUB 26.4 billion in revenue in 2022, and 2.3 million businesses in Russia and abroad used the group's solutions.



Экстern



Эльба



Диадок



Фокус



Маркет



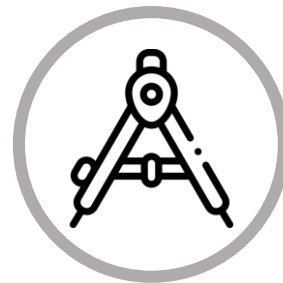
Толк

Особенности управления масс-продажами



Скорость и производительность

Каждый день работы в системе продаж имеет свою стоимость



Точность принятия решений

Использование актуальных технологий коммуникаций и релевантной методологии продаж



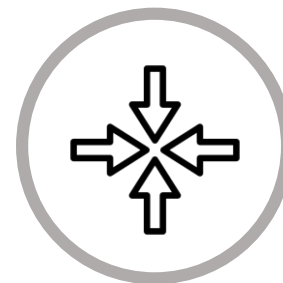
Эффективность управления вверенными ресурсами

Клиентские базы и персонал



Адаптация к изменениям

С учётом внешних факторов необходимо находить новые возможности



Умение фокусироваться

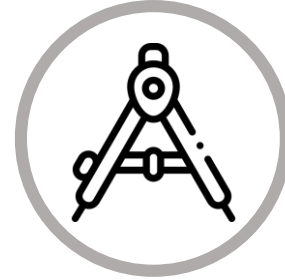
Нужно держать цель в условиях неопределенности и высокого информационного давления

Unique aspects of managing mass sales



Speed and performance

Each day of work in a sales system has a cost



Decision-making accuracy

Using relevant sales methodology and contemporary communication techniques



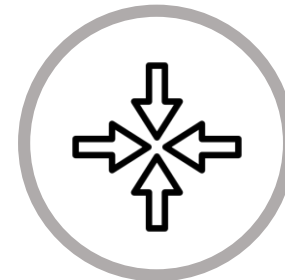
Resource management efficiency

Clientele and personnel



Adapting to change

Finding new opportunities is necessary while taking into account outside factors



Focusing skill

Target must be retained amid constant information pressure and uncertainty

Особенности управления масс-продажами

Факторы НЕГАТИВНОГО влияния:

- Подходящего персонала на рынке труда недостаточно
- Затраты на онбординг 1 нового сотрудника – сотни тысяч рублей
- Высокая текучесть масс-персонала
- Скорость обучения сотрудника, освоения им базовых знаний, навыков и выхода на целевой результат – не менее 6 мес.
- Скорость адаптации линейного управляющего персонала – не менее 1 года
- Высокое информационное давление – ежедневно выходит более 10 новостных блоков для изучения
- Изменение экономической среды и как следствие деловой активности

Факторы ПОЛОЖИТЕЛЬНОГО влияния:

- Известный бренд, надёжный IT-партнер российского бизнеса уже 35 лет
- Высокое качество проработки IT-продуктов
- Широкий портрет кандидатов
- Система адаптации и обучения линейного и управленческого персонала под бизнес-задачи
- Система маркетинговой поддержки сбытовых активностей
- Доступное информационное поле для получения всей необходимой информации
- Работаящая система продаж и система управления продажами

Unique aspects of managing mass sales

NEGATIVE influence factors:

- Shortage of qualified applicants on the job market
- Just a single new employee's onboarding may cost hundreds of thousands of rubles
- High mass staff turnover rate
- It takes at least six months for employees to complete their training, master their fundamental skills, and achieve the desired results
- Line management staff takes at least a year to adapt
- High information pressure: 10+ daily news releases
- Economic environment changes that have an impact on business activity

POSITIVE influence factors:

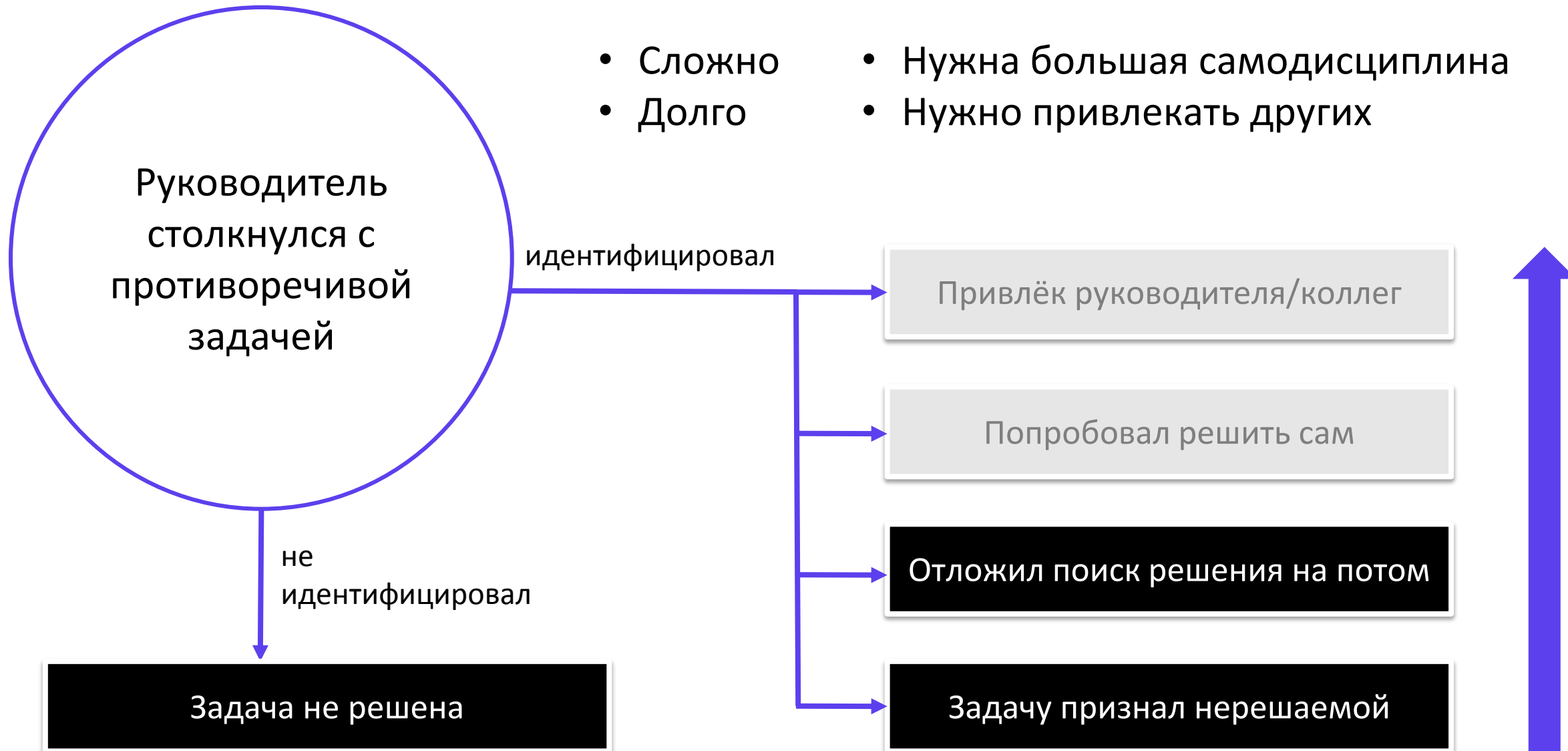
- A reputable IT partner for Russian businesses over 35 years and a well-known brand
- IT product development of the highest calibre
- A broad scope of candidates
- System for modifying and training line and management staff to achieve business goals
- Marketing support system for sales
- Easily accessible information field with all required data
- Functional sales and sales management systems

Вызовы, заставляющие нас меняться

- Средний возраст сотрудников – 30 лет. Поколение Y и Z становится основным ресурсом. Принцип YOLO (you only live once)
- Хрупкость, неустойчивость и тревожность современного мира
- Тренд на экосистемность даёт импульс к постоянному развитию
- Изобилие подобных предложений на рынке
- Иммерсивность обучения
- Экологичность принимаемых решений
- Win-win стратегии
- **Стремление компании к клиентоцентричности**

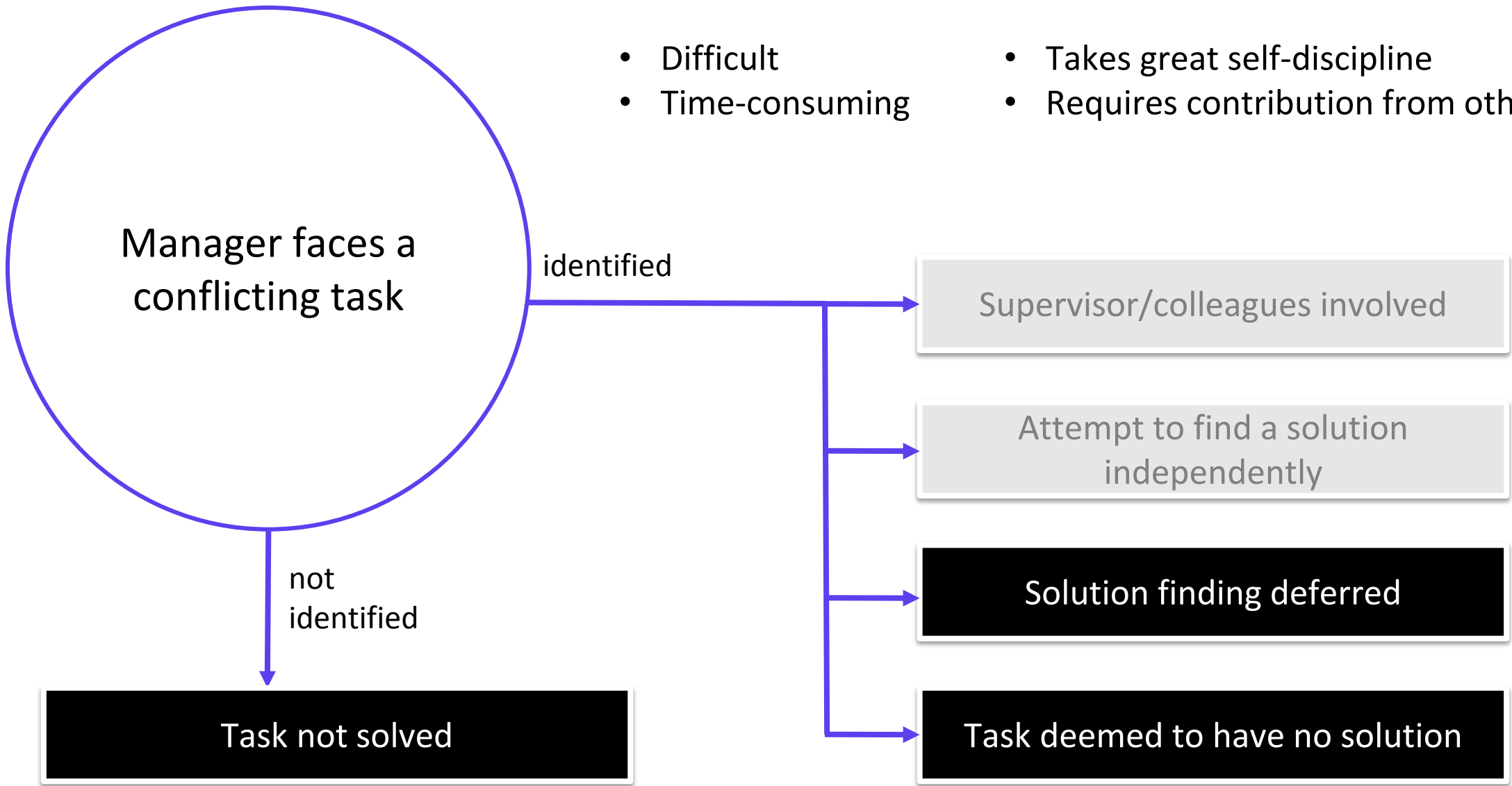
Challenges that make us change

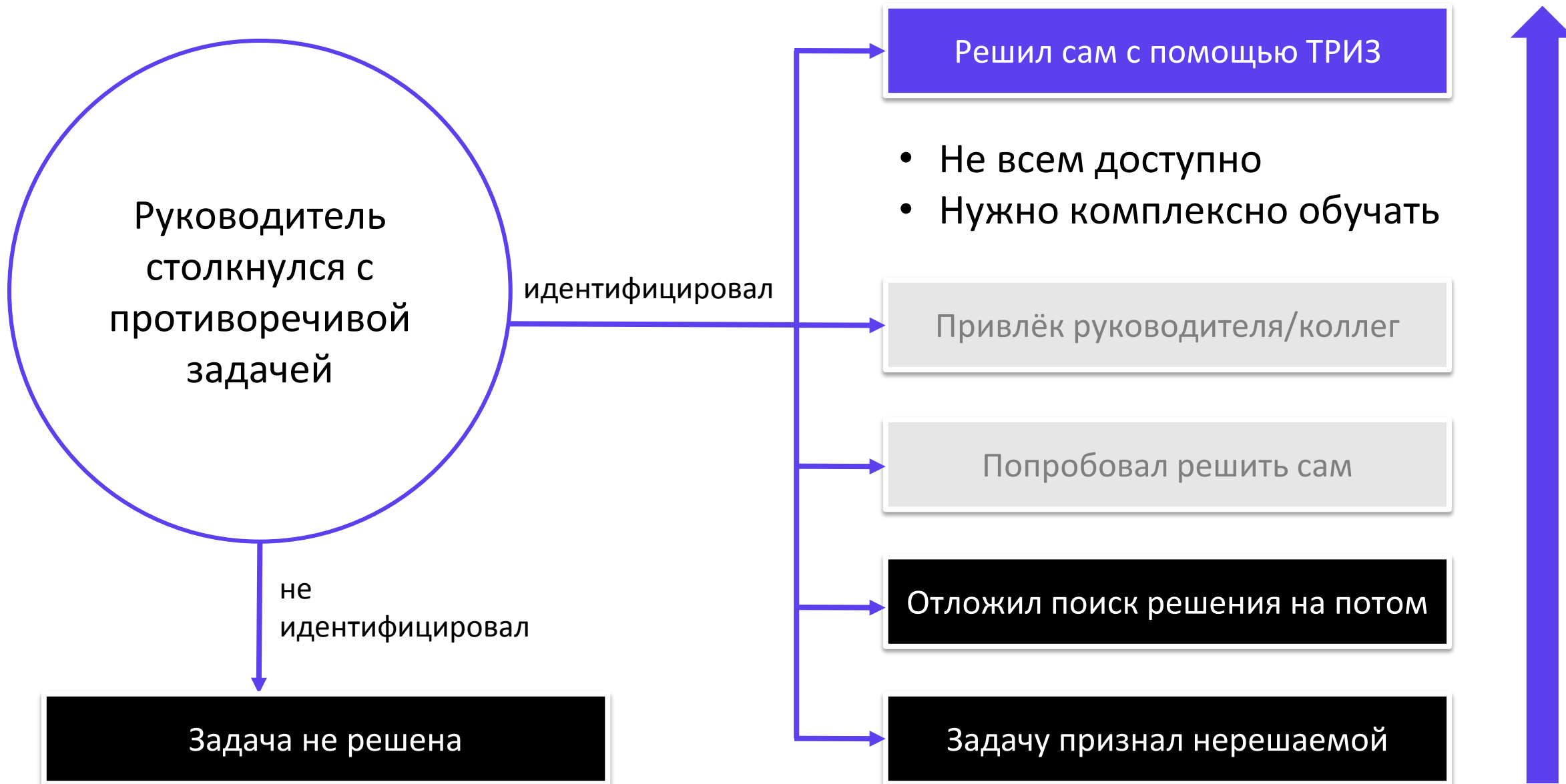
- The typical employee is 30 years old. Y and Z generations are becoming an increasingly important asset. YOLO (you only live once) principle
- The modern world's fragility, instability, and anxiety
- The popularity of ecosystems encourages continued development
- Such offers are widely available on the market
- Immersive learning
- Environment-driven decision-making
- Win-win strategies
- **The company's commitment to customer centricity**

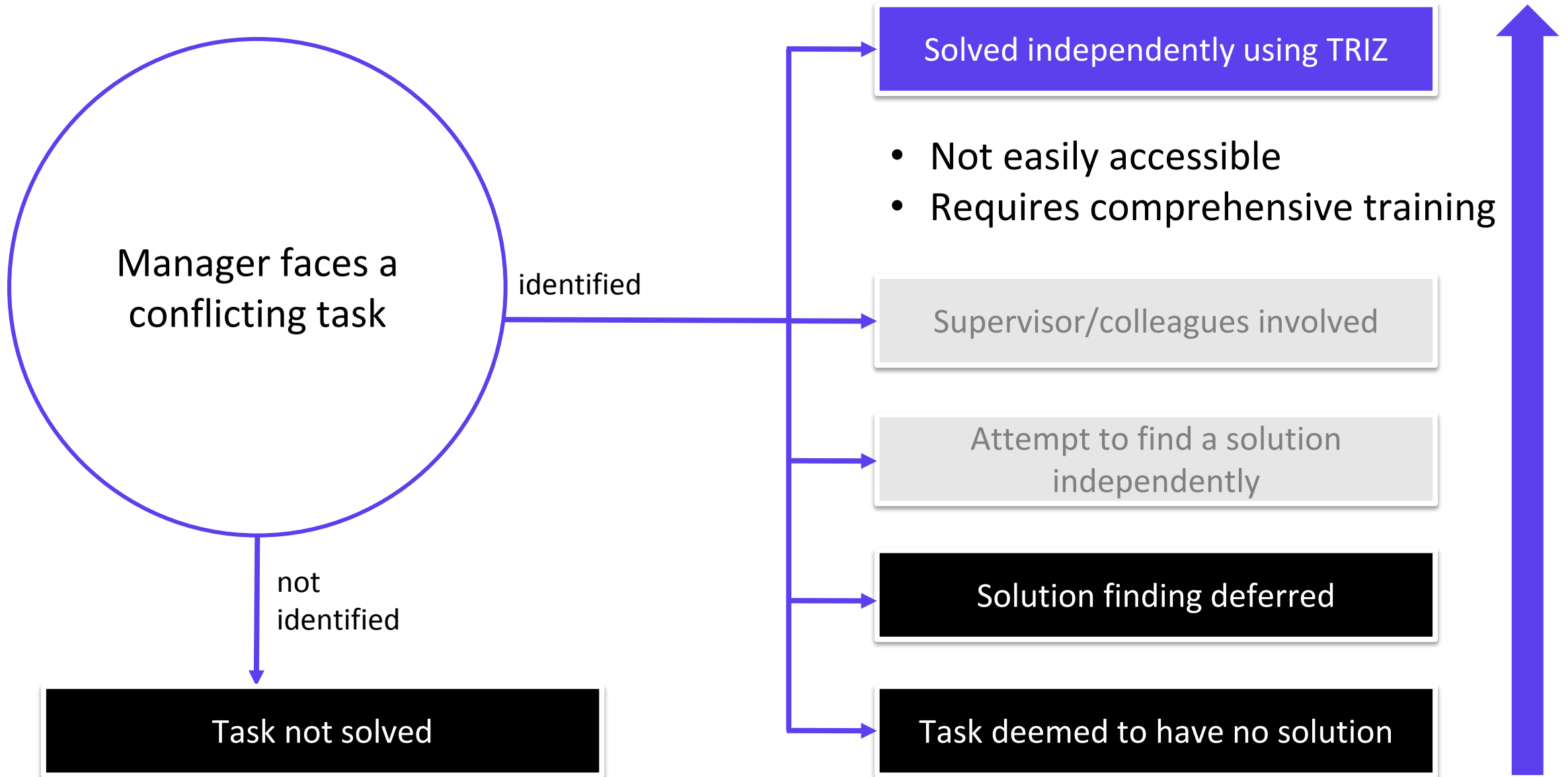


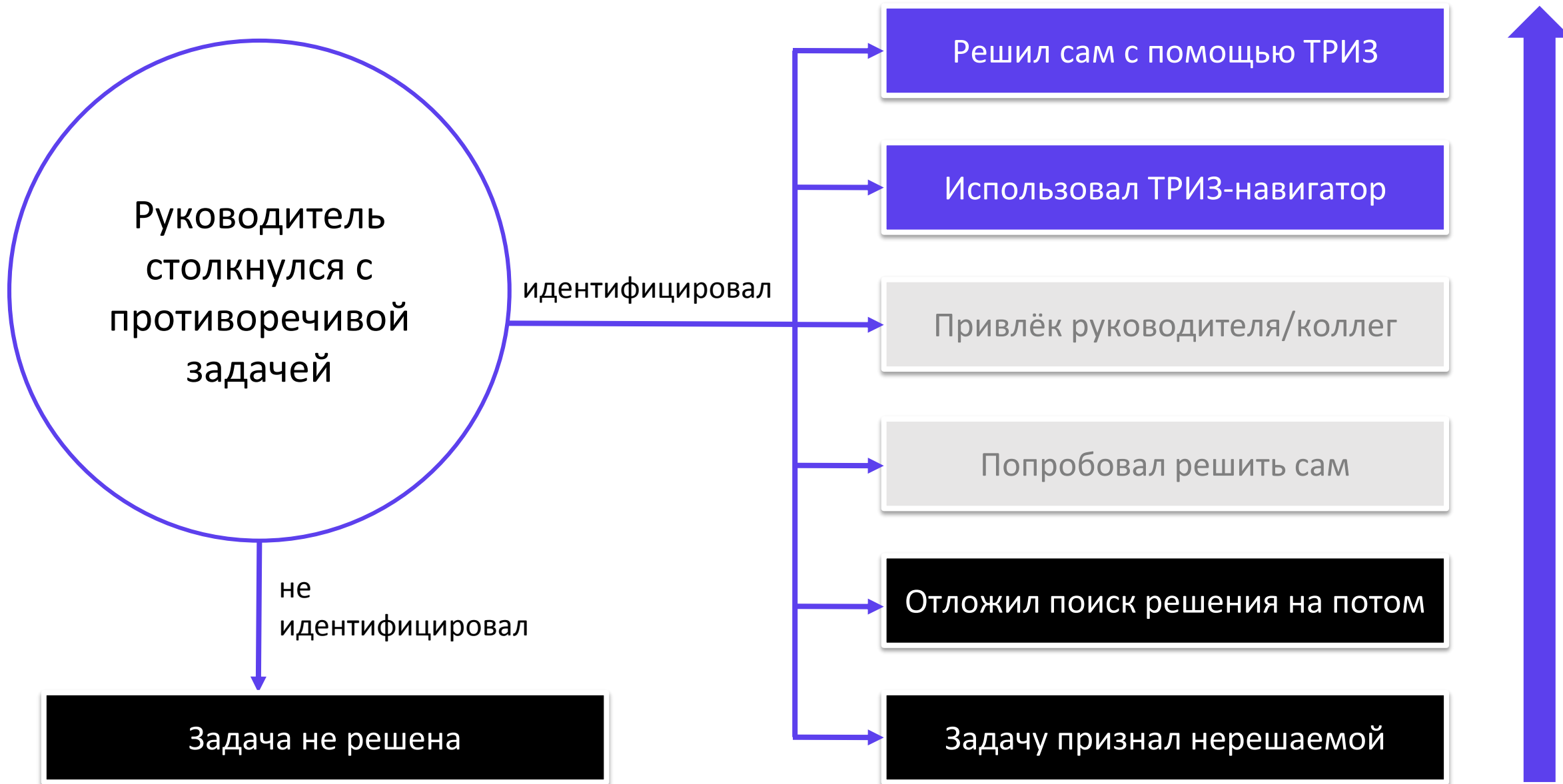
- Difficult
- Time-consuming

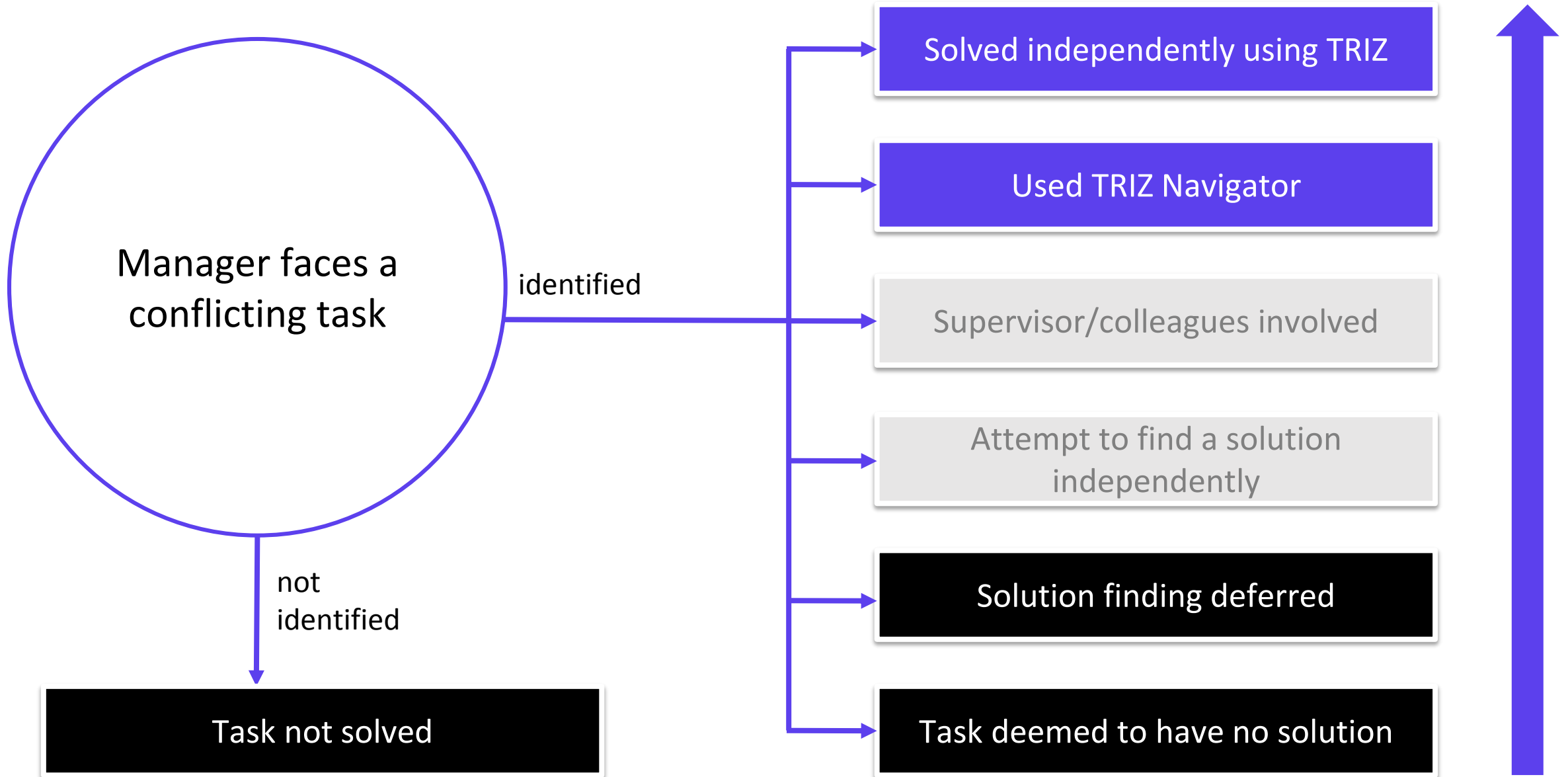
- Takes great self-discipline
- Requires contribution from others



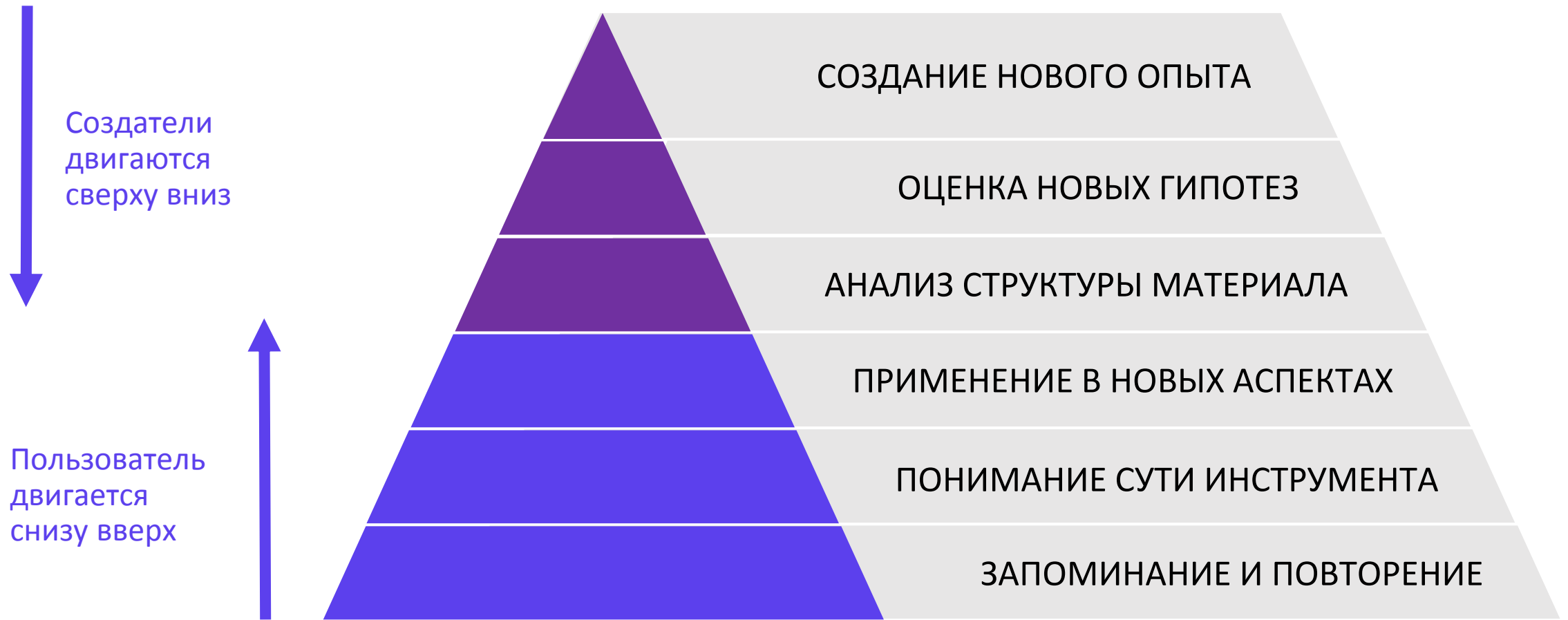




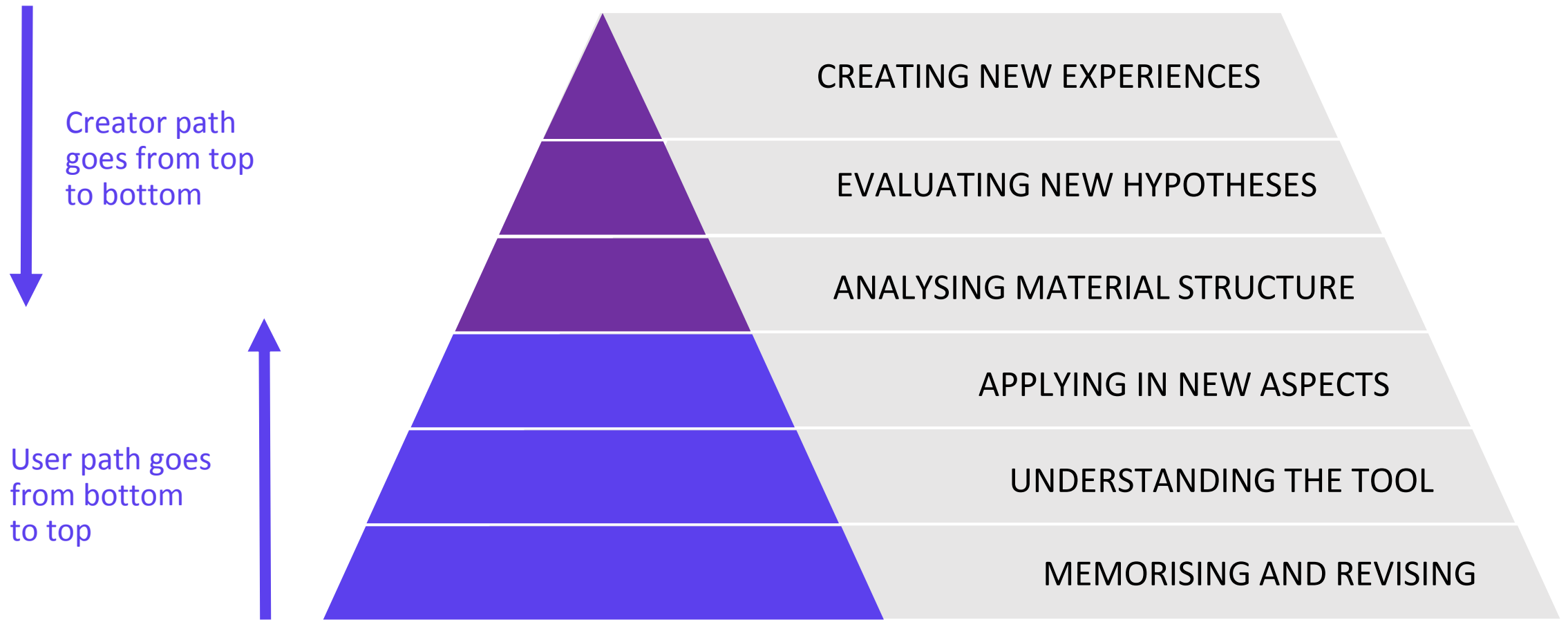




Таксономия Б.Блума



Benjamin Bloom's taxonomy



Смысл создания навигатора

Быстрые эффекты

- 1) Решение противоречий без погружения. «Нашёл-сделал»
- 2) Экологичное знакомство с ТРИЗ без усложнений
- 3) Инсайт о том, что невозможное возможно
- 4) Возможность индивидуально поработать над противоречием

Долгосрочные эффекты

- 1) Привычка идентифицировать противоречия в работе
- 2) Уверенность в инструменте решения противоречий
- 3) Повышение уровня самостоятельности у пользователя
- 4) Заинтересованность ТРИЗ

Rationale behind developing the navigator

Quick effects

- 1) Resolving contradictions without exposure to the matter. 'Found and done'
- 2) Ecological introduction to TRIZ without complications
- 3) Realisation of the fact that the unthinkable is actually possible
- 4) Chance to work on the contradiction independently

Long-term effects

- 1) Habit of identifying contradictions during work
- 2) Confidence in the contradiction-resolving tool
- 3) Increased user autonomy
- 4) Developed interest in TRIZ

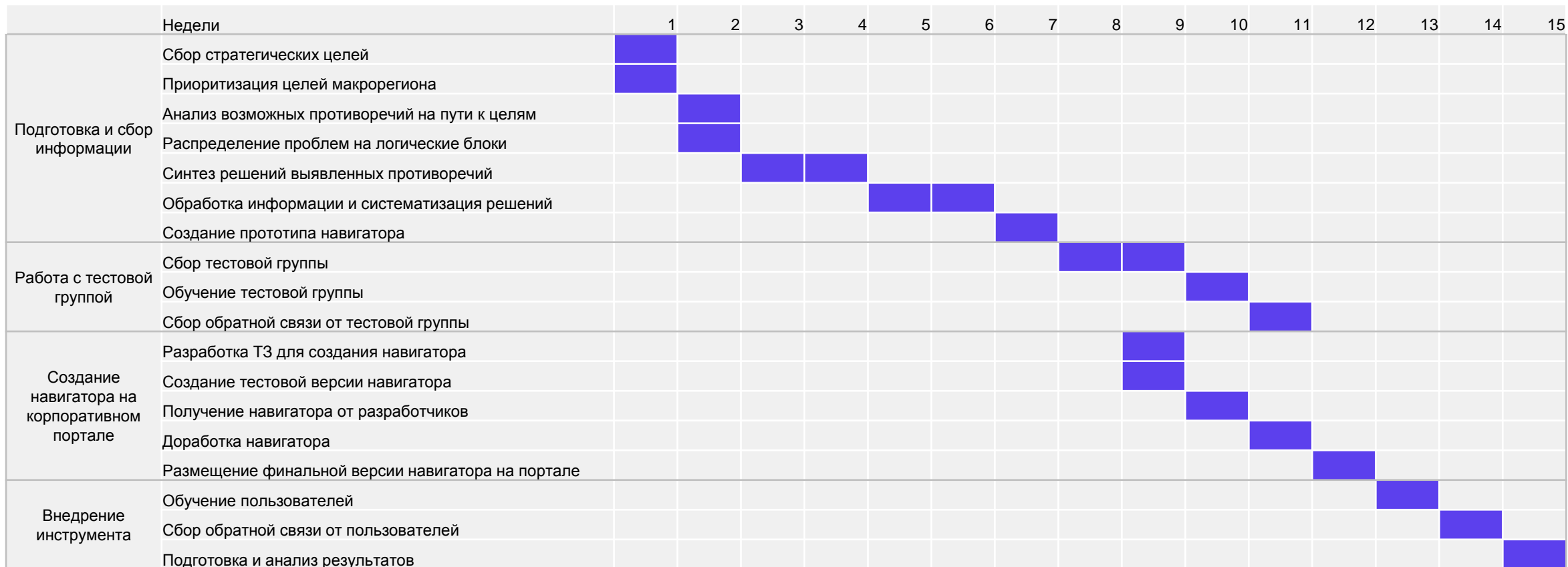
Стейкхолдеры решения

- Пользователь навигатора
- Линейные сотрудники
- Сопутствующие структуры (HR, обучение, маркетинг)
- Руководство макрорегиона
- Топ-менеджмент компании

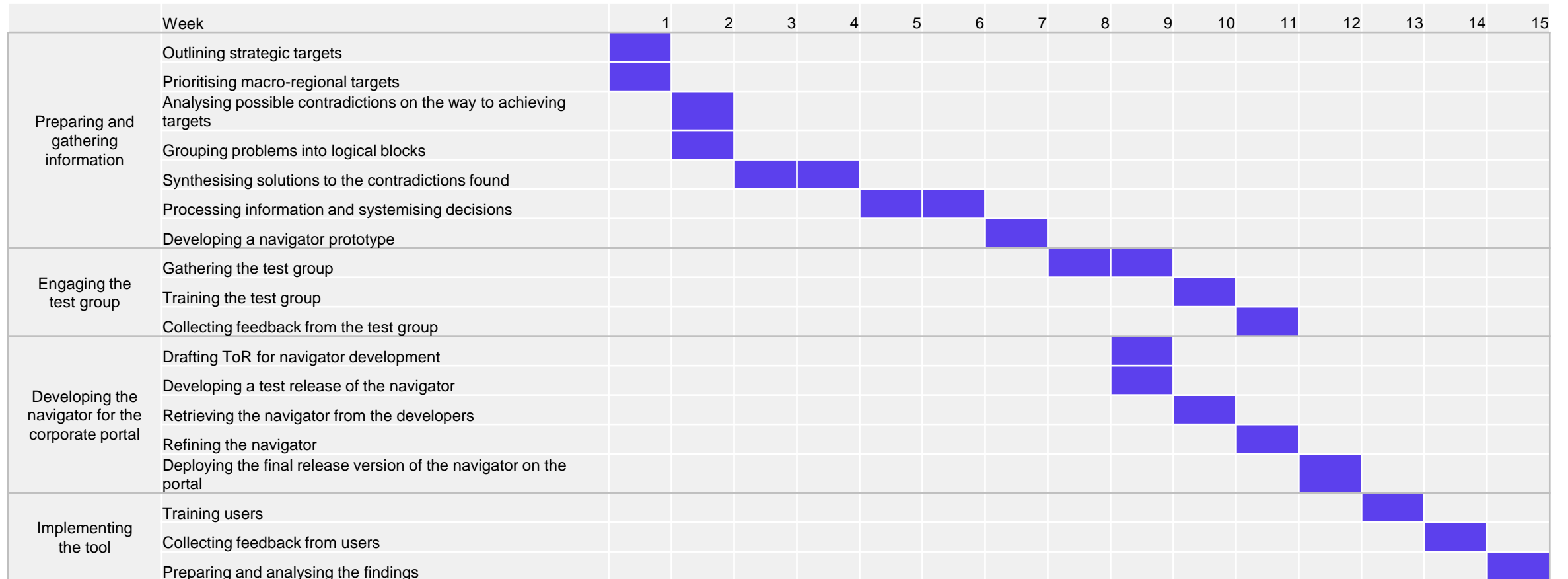
Solution stakeholders

- Navigator user
- Line employees
- Associated units (HR, training, marketing)
- Macro-regional management
- Top management of the company

Дорожная карта проекта



Project road map





Клиентский
сервис



Персонал



Маркетинг

- Привлечение
- Удержание
- Развитие

82

ПРОТИВОРЕЧИЯ

2

ЧЕЛОВЕКА



Customer service



Personnel



Marketing

- Attraction
- Retention
- Evolution

82

CONTRADICTIONS

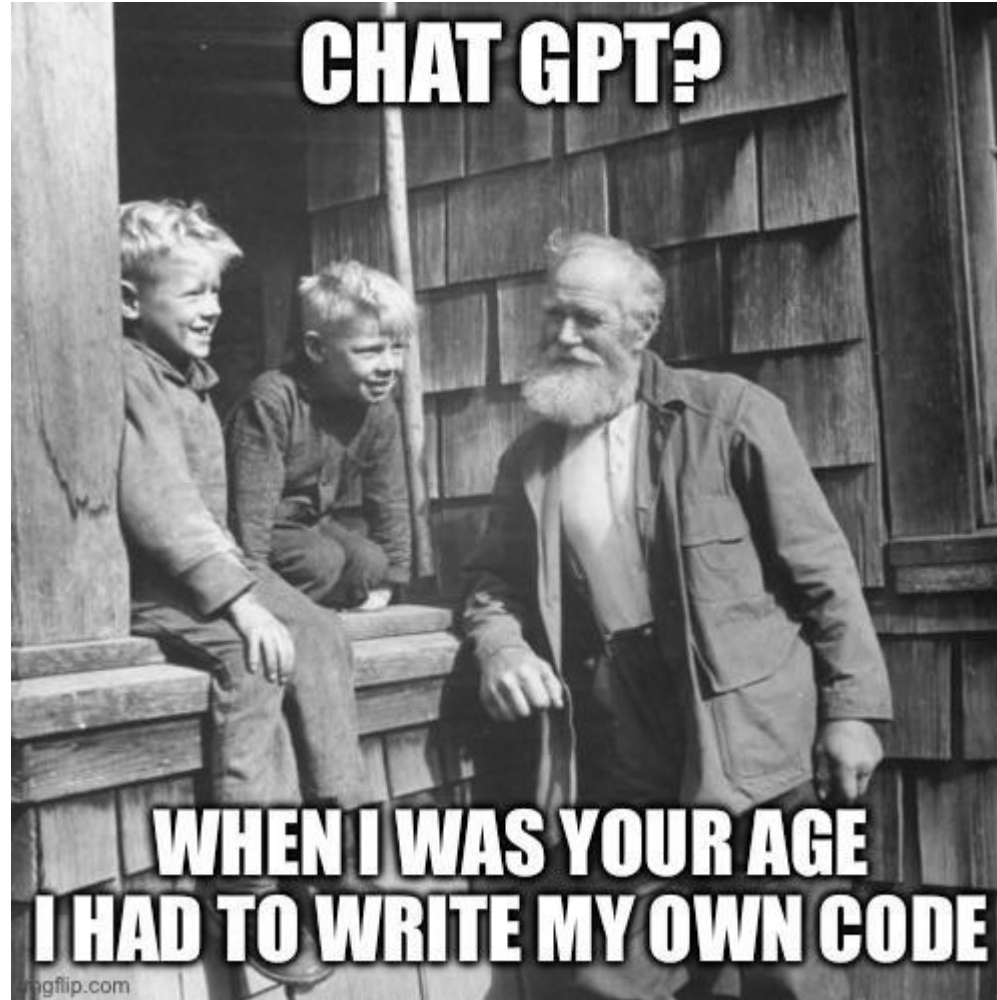
2

PEOPLE

Применение Chat GPT для генерации решений

Недостатки:

- Сложно сформулировать эффективный промт (запрос в нейросеть)
- Знает приёмы ТРИЗ, но пытается додумать дополнительные
- Повторяется в случае отсутствия сброса
- Невозможность дать нейросети полные вводные из-за коммерческой тайны
- «Деменция» Chat GPT



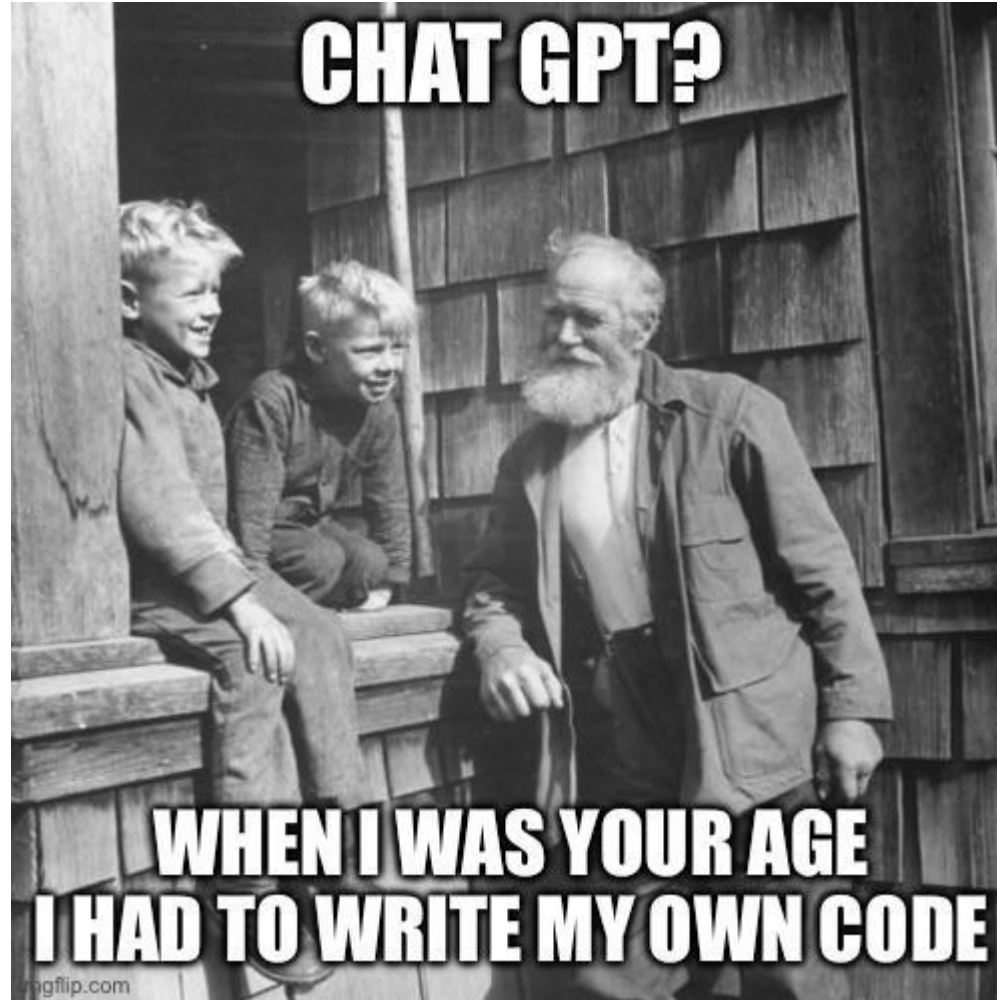
Преимущества:

- После формулировки промта дело идёт быстрее
- Возможность найти неограниченное количество решений
- Приемлемо знает теорию ТРИЗ
- На написание 40 решений уходит меньше минуты
- GPT как языковая модель комфортно чувствует себя в решении текстовых задач

Leveraging Chat GPT in solution generation

Cons:

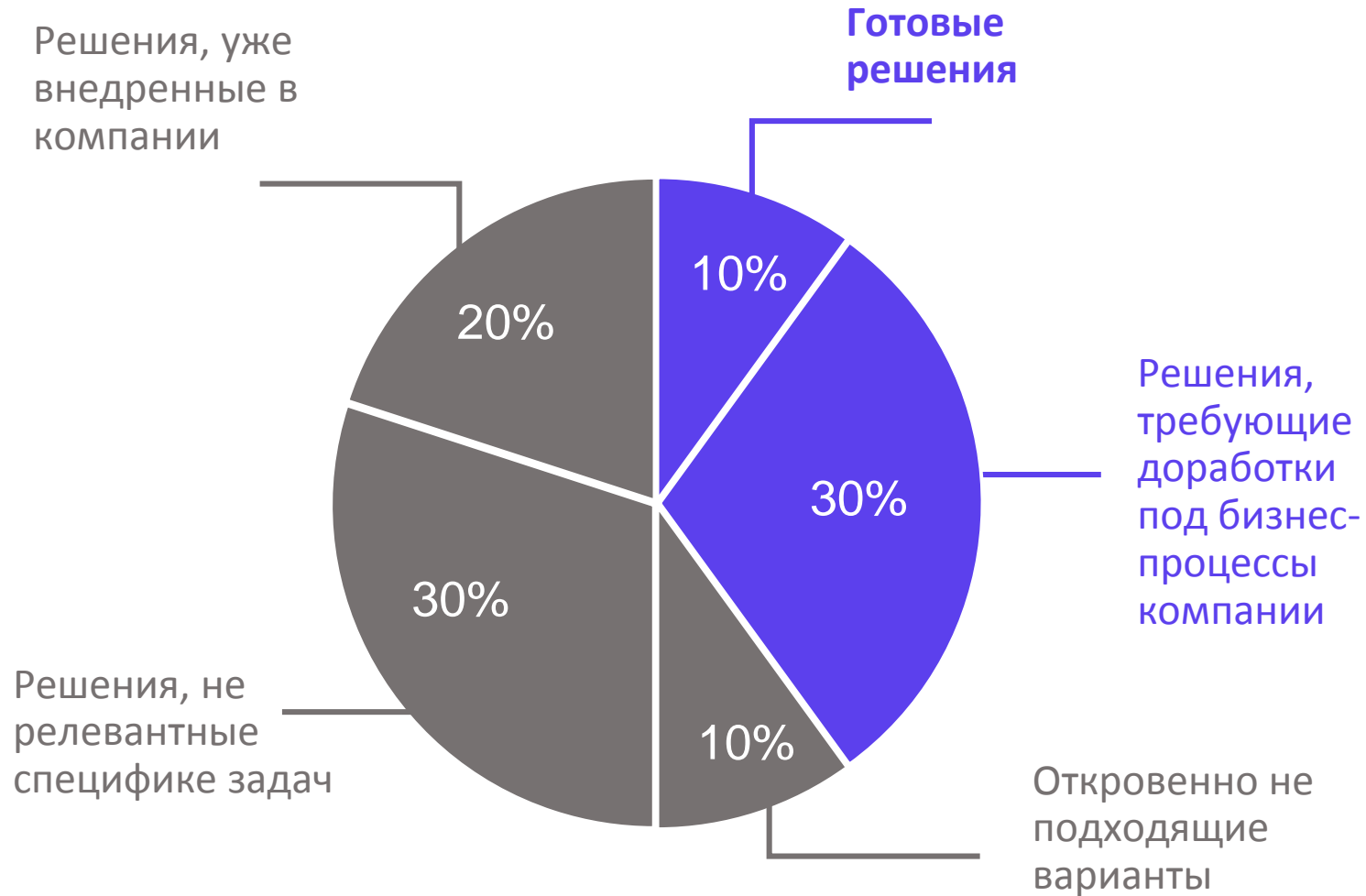
- Making an efficient prompt is challenging
- Knows TRIZ techniques but tries to use others as well
- Repeats itself if there is no reset
- Neural networks cannot be given exhaustive inputs due to trade secrets
- Chat GPT dementia



Pros:

- The process moves quicker once the prompt is formulated
- Unlimited number of potential solutions are possible
- Has an acceptable grasp of TRIZ theory
- 40 solutions written in under a minute
- A language model, GPT easily deals with text-based issues

Статистика поиска решений



82 противоречия

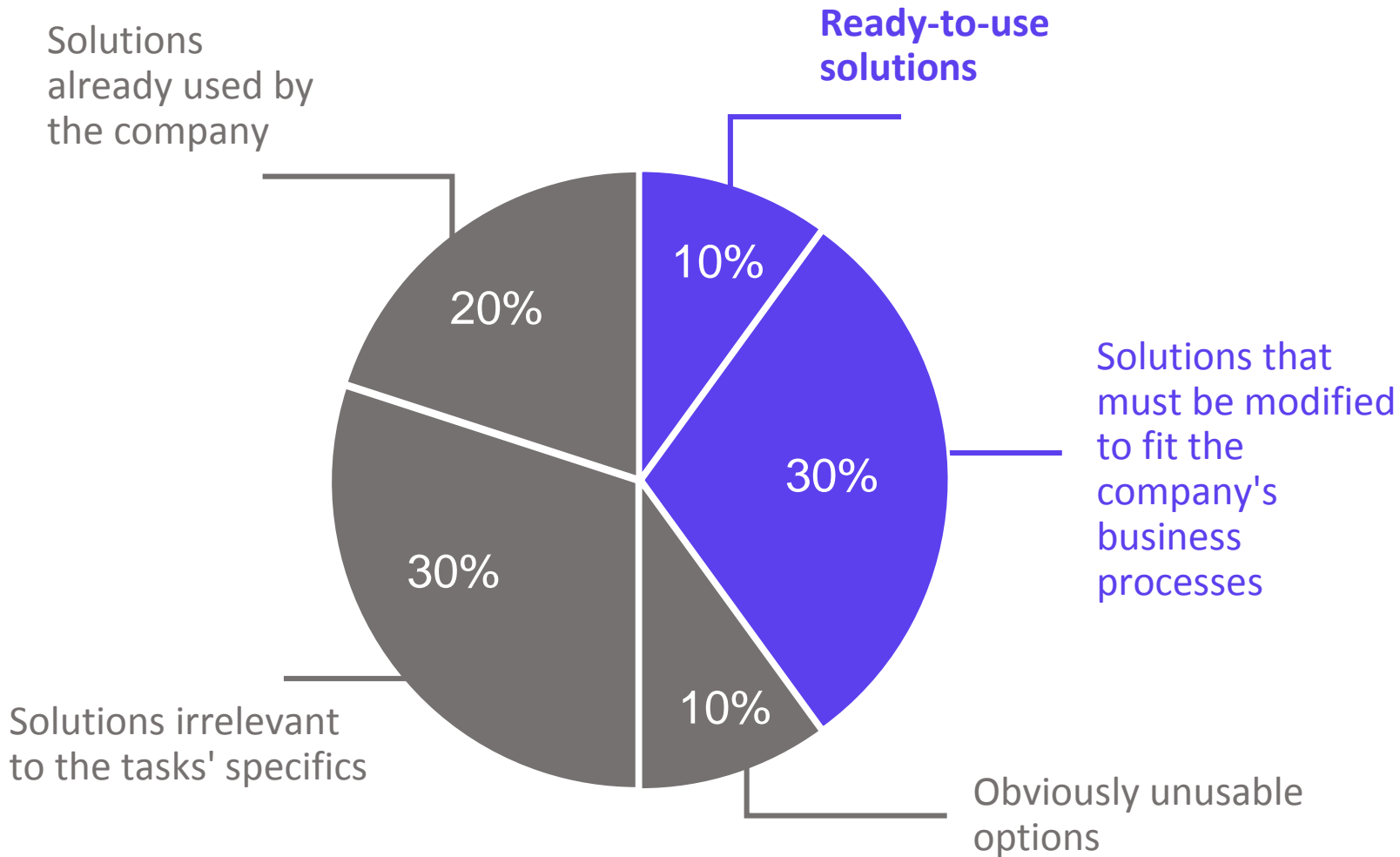
820 решений всего

Взято в работу

68 противоречий
в **9** категориях

333 решения
добавлено в
навигатор **(48,9%)**

Solution search stats



82 contradictions

820 decisions in total

Taken to tasks

68 contradictions
across **9** categories

333 solutions (**48.9%**)
added to the
navigator

Личный кабинет

Обучение по продуктам

Учебные программы

Саморазвитие

Обучение разработчиков

Заявка на обучение

База знаний руководителя

Заявки на согласование

Открытые мероприятия

Академия продаж

Академия продаж Диадок

Обучение УЦ

Корпоративный сегмент

Группа в Стаффе

Помощь

Анастасия Титоренко

О навигаторе

Добро пожаловать в Бизнес-навигатор ТРИЗ для руководителей ПМРЦ — инновационный инструмент, который поможет вам эффективно решать сложные противоречивые задачи, с которыми вы сталкиваетесь в своей работе.

В деловом мире руководителям приходится сталкиваться с множеством вызовов и противоречий. Как справиться с ограничениями ресурсов, повысить эффективность процессов и удовлетворить потребности клиентов? Все эти задачи требуют креативного мышления и системного подхода.

Именно здесь на помощь приходит ТРИЗ — **Теория Решения Изобретательских Задач**.



Это методология, разработанная Генрихом Альтшуллером, которая позволяет найти инновационные решения для сложных проблем.

ТРИЗ основывается на анализе противоречий и применении принципов, обобщенных из множества изобретений различных областей знаний.



- Personal account
- Product-oriented training
- Training plans
- Self-improvement
- Developer training
- Apply for training
- Manager knowledge base
- Applications for approval
- Available events
- Sales academy
- Diadoc sales academy
- Certification Authority training
- Corporate segment

- 👤 Staff group
- ❓ Help
- 👤 Anastasia Titorenko

About the navigator

Welcome to the TRIZ Business Navigator for PMRC managers, a cutting-edge tool to assist you in solving the complex, contradictory problems you encounter at work.

Managers face numerous obstacles and contradictions in the business world. How can resource limitations be overcome, process efficiency increased, and customer needs met? All of these tasks demand analytical thinking and a systemic approach.

Enter TRIZ, **Theory of Inventive Problem Solving**



Genrikh Altshuller created this methodology for finding creative solutions to challenging problems.

TRIZ is based on the examination of contradictions and the application of generalised principles drawn from numerous inventions in various scientific fields.



- Личный кабинет
- Обучение по продуктам
- Учебные программы
- Саморазвитие
- Обучение разработчиков
- Заявка на обучение
- База знаний руководителя
- Заявки на согласование
- Открытые мероприятия
- Академия продаж
- Академия продаж Диадок
- Обучение УЦ
- Корпоративный сегмент

- Группа в Стаффе
- Помощь
- Анастасия Титоренко

Привлечение	Клиентский сервис 	Клиентский сервис Удержание 	Клиентский сервис Развитие
Привлечение	Персонал 	Персонал Удержание 	Персонал Развитие
Привлечение	Маркетинг 	Маркетинг Удержание 	Маркетинг Развитие



- Personal account
- Product-oriented training
- Training plans
- Self-improvement
- Developer training
- Apply for training
- Manager knowledge base
- Applications for approval
- Available events
- Sales academy
- Diadoc sales academy
- Certification Authority training
- Corporate segment

- Staff group
- Help
- Anastasia Titorenko

Attraction	Customer service 	Retention	Customer service 	Evolution	Customer service
Attraction	Personnel 	Retention	Personnel 	Evolution	Personnel
Attraction	Marketing 	Retention	Marketing 	Evolution	Marketing



Личный кабинет

Обучение по продуктам

Учебные программы

Саморазвитие

Обучение разработчиков

Заявка на обучение

База знаний руководителя

Заявки на согласование

Открытые мероприятия

Академия продаж

Академия продаж Диадок

Обучение УЦ

Корпоративный сегмент

Группа в Стаффе

Помощь

Анастасия Титоренко

Вернуться к матрице

Обратная связь

Для ваших предложений и комментариев мы подготовили на Стаффе анкету обратной связи.

При необходимости, отправляйте запрос на проработку противоречия.

Оставить обратную связь

Запрос на проработку противоречия



Personal account

Product-oriented training

Training plans

Self-improvement

Developer training

Apply for training

Manager knowledge base

Applications for approval

Available events

Sales academy

Diadoc sales academy

Certification Authority training

Corporate segment

👤 Staff group

🔗 Help

👤 Anastasia Titorenko

Back to the matrix

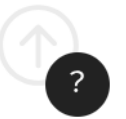
Feedback

We have a Staff feedback form for your suggestions and comments.

Submit an application if you need a contradiction worked out.

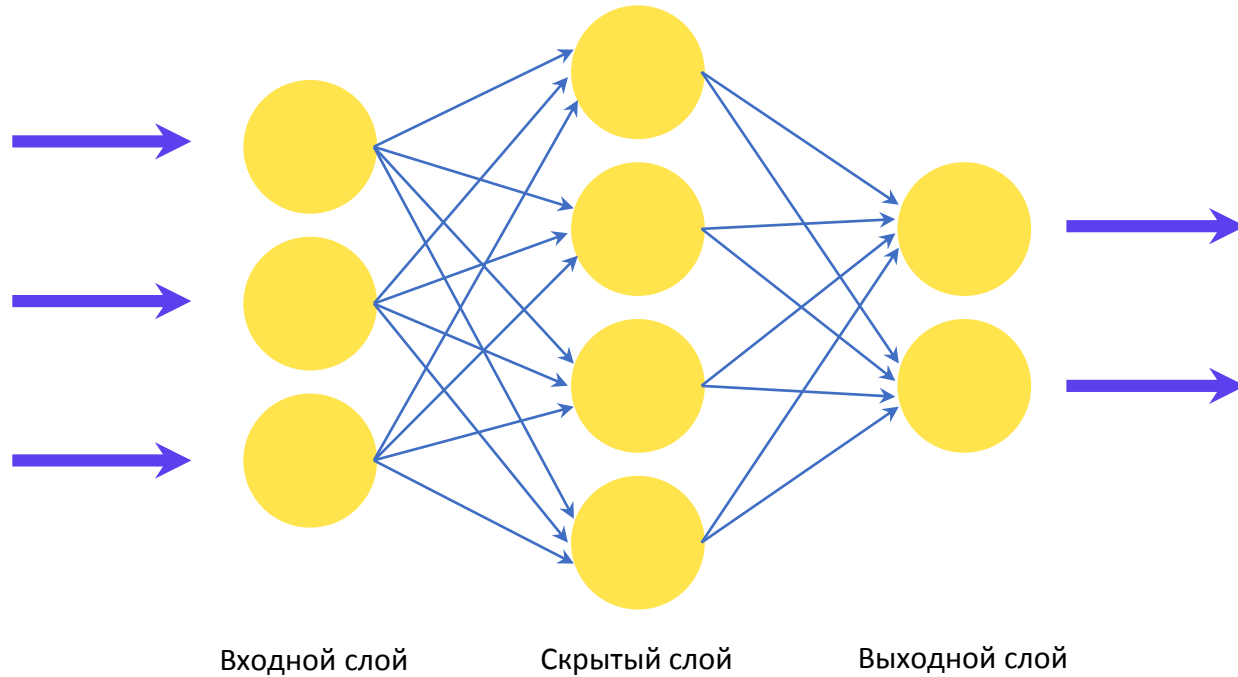
Leave feedback

Apply to work out a contradiction



Мышление по аналогии с нейронной сетью

На входе мы имеем противоречия, возникающие в работе руководителя

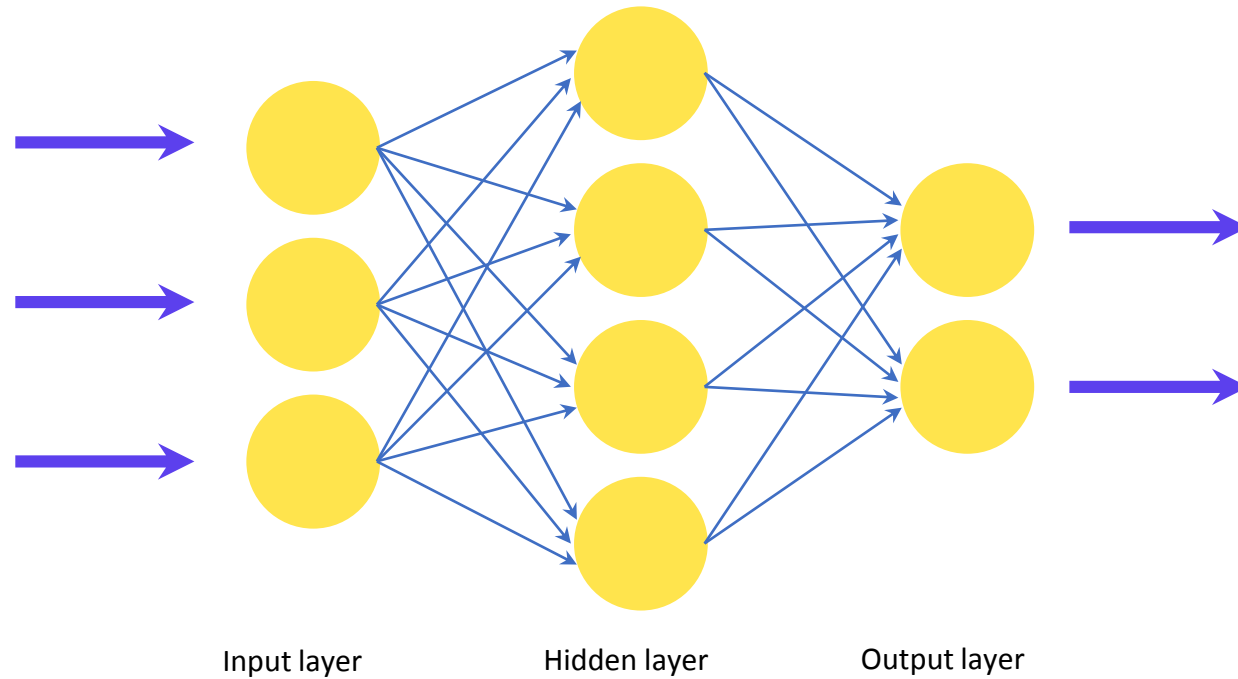


На выходе пользователь получает одно или несколько решений, которые помогут ему достичь поставленных целей

В ходе работы с навигатором пользователь «переопыляется идеями» с навигатором.
Получается **«Брейншторм в одиночку»**

Thinking as a neural network

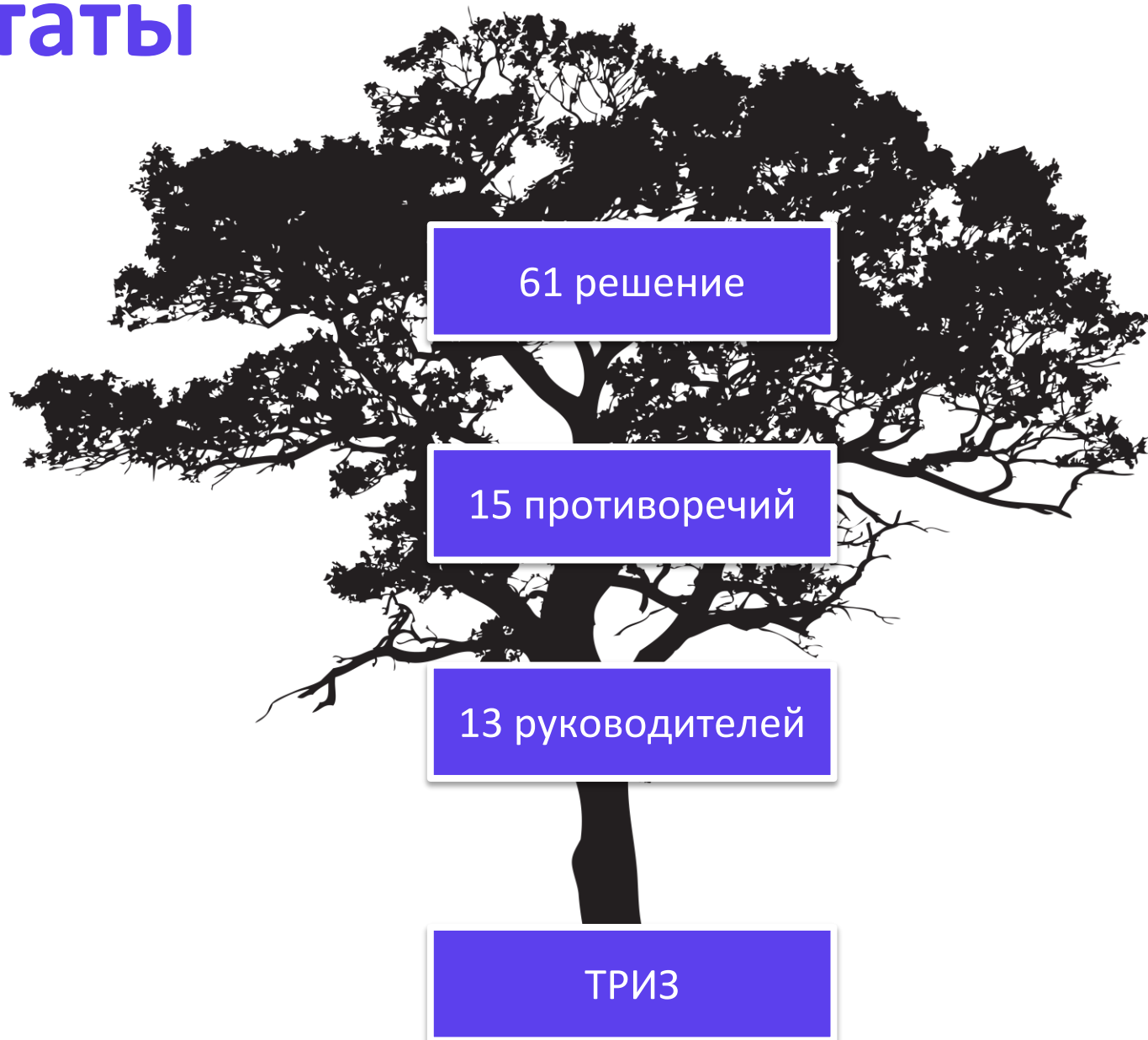
At the entrance we have contradictions that arise in the work of a manager



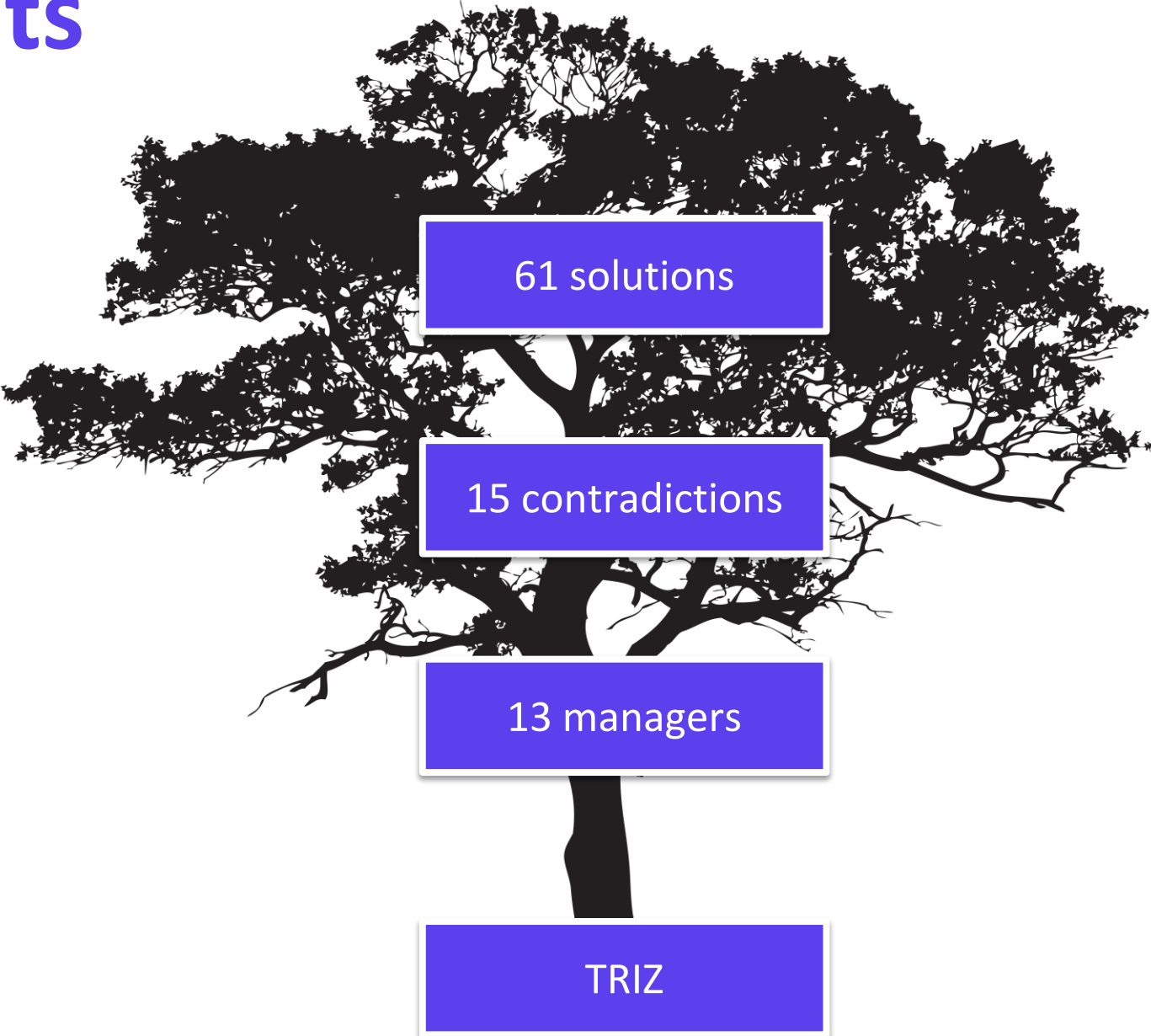
The output offers the user one or more options to achieve their targets

While working with the navigator, the user exchanges ideas with the navigator. It turns out **“Brainstorm alone”**

Результаты



Results



Выводы

1. Использовать ИИ в качестве помощника **эффективно**
2. Обучать сотрудников **на уровне необходимого и достаточного**. Можно делать сложное простым и применимым
3. Любой инструмент должен **эволюционировать** (переиспользование, масштабируемость, возможность применения в других МРЦ). ТРИЗ как продукт, а не проект
4. **При необходимости** каждый участник может погрузиться глубже. Нужно обязательно давать эту возможность

Conclusions

1. AI is an **effective** assistant
2. Employees can be trained **to a necessary and sufficient level.** Complex matters can be made straightforward and usable
3. All tools must **evolve** (reuse, scalability, application to other divisions). TRIZ as a product rather than a project
4. Each participant has the option to go deeper **if need be.** This opportunity should definitely be provided

TRIZ SUMMIT 2023

Q&A SESSION



TRIZ SUMMIT 2023

THANK YOU!

